


МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ
ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«РЯЗАНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ
ИМЕНИ С.А. ЕСЕНИНА»

Утверждаю:
Декан факультета экономики

 В.С. Отто

«30» августа 2019 г.

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА ДИСЦИПЛИНЫ

Сервисная деятельность

Уровень основной профессиональной образовательной программы
бакалавриат

Направление подготовки 43.03.01 Сервис

Направленность (профиль): Сервис в сфере консалтинговых и деловых
услуг

Форма обучения: заочная

Сроки освоения ОПОП: нормативный - 4 года 6 месяцев

Факультет экономики

Кафедра национальной экономики и регионального развития

Рязань, 2019

ВВОДНАЯ ЧАСТЬ

1. ЦЕЛИ ОСВОЕНИЯ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ

Целями освоения учебной дисциплины «Сервисная деятельность» является формирование системы знаний общим тенденциям развития сервисной деятельности.

2. МЕСТО УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ В СТРУКТУРЕ ОПОП ВУЗА

2.1. Учебная дисциплина «Управление проектами» относится к дисциплинам обязательной части Блока 1.

2.2. Для изучения данной учебной дисциплины необходимы следующие предшествующие дисциплины:

Технология делового общения
Экономика и предпринимательство

2.3. Перечень последующих учебных дисциплин, для которых необходимы знания, умения и навыки, формируемые данной учебной дисциплиной:

Экспертиза и диагностика объектов сервиса

2.4. Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине (модулю), соотнесенных с планируемыми результатами освоения основной профессиональной образовательной программы

Изучение данной дисциплины направлено на формирование у обучающихся профессиональных (ПК) компетенций:

№ п/п	Код и содержание компетенции	Код и наименование индикатора достижения компетенции	Перечень планируемых результатов обучения по дисциплине В результате изучения дисциплины обучающиеся должны:		
			Знать	Уметь	Владеть
1	2	3	4	5	6
	ПКО-1. Способен организовать работу исполнителей, принимать решения об организации сервисной деятельности	ПКО-1.1. Формирует цель и задачи деятельности подразделений сервисной деятельности предприятия, организывает их выполнение	-основы построения стратегии сервисной деятельности предприятия -методы управления командой в проекте	-уметь выработать организационные решения для достижения поставленной цели. -уметь проводить отбор членов команды для достижения поставленной цели.	- навыками обмена информацией, знаниями и опытом с членами команды; - навыками оценки идеи других членов команды для достижения поставленной цели;
		ПКО-1.3. Принимает организационные решения по развитию клиентурных отношений предприятия	-основы построения клиентурных отношений предприятия -основы принятия организационных решений при формировании клиентурных отношений предприятия	-организовывать работу команды проекта при формировании клиентурных отношений предприятия -создавать систему организационных решений	-навыками организации клиентурных отношений предприятия

ОСНОВНАЯ ЧАСТЬ

1. ОБЪЕМ УЧЕБНОЙ ДИСЦИПЛИНЫ И ВИДЫ УЧЕБНОЙ РАБОТЫ

Вид учебной работы		Всего часов	Семестр	Семестр
			23	2Л
			Часов	Часов
1		2	3	4
1. Контактная работа обучающихся с преподавателем (по видам учебных занятий)		26	12	14
В том числе:				
Лекции (Л)		12	6	6
Практические занятия (ПЗ), Семинары (С)		14	6	8
Лабораторные работы (ЛР)				
2. Самостоятельная работа студента (всего)		213	92	121
В том числе		-	-	
<i>СРС в семестре:</i>				
Курсовая работа				
Другие виды СРС:		-	-	
Изучение и конспектирование литературы по дисциплине		73	32	41
Подготовка к семинарским занятиям		70	30	40
Подготовка доклада и индивидуального задания		70	30	40
<i>СРС в период сессии</i>				
Вид промежуточной аттестации	зачет (З),	3	3	
	экзамен (Э)	Э		Э
ИТОГО: Общая трудоемкость	часов	252	108	144
	зач. ед.	7	3	4

2. СОДЕРЖАНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

2.1 Содержание разделов дисциплины (модуля)

№ семестра	№ раздела	Наименование раздела дисциплины (модуля)	Содержание раздела в дидактических единицах
1	2	3	4
23	1	Общая характеристика сервисной деятельности	Сущность сервисной деятельности. Сфера сервиса – основные понятия. Социальные предпосылки возникновения сервиса. История развития сферы сервиса. Технология реализации сервисной деятельности в контактной зоне. Сервисной взаимодействие в процессе продажи услуг. Сервисной взаимодействие в процессе предоставления услуг. Конфликты в сфере сервиса и управление ими. Особенности сервисной деятельности. Характер сервисной деятельности. Специфика рынка услуг. Влияние научно-технического прогресса на сферу услуг. Особенности сферы сервиса. Характеристика социально-культурной сферы. Прогрессивные формы обслуживания. Культура сервиса. Контактная зона. Психология процесса обслуживания. Качество сервисных услуг и эффективность сервисной деятельности предприятия.
23,2Л	2	Характеристика основных видов сервисных услуг	Состав и структура сферы услуг. Классификация видов услуг. Характеристика основных видов сервисных услуг. Комплексная классификация услуг. Материальные услуги. Социально-культурные услуги. Структурирование видов сервисной деятельности. Особенности функционирования отдельных групп услуг. Сфера бытового обслуживания населения. Посреднические услуги в современном российском предпринимательстве. Характеристика досуговых услуг. Международная торговля услугами. Особенности организации послепродажного обслуживания. Особенности сервисной деятельности в России. Информационные технологии в сервисной деятельности. Создание информационных банков и баз данных в области применения техники и технологии в сфере услуг. Информационные технологии сервисной деятельности. Сервисная деятельность в

			контексте условий жизнедеятельности людей.
2Л	3	Управленческие решения и организационные процессы	Экономическая сущность сервисной деятельности. Сервисная деятельность в структуре хозяйственной практики. Сервисная деятельность как способ удовлетворения общественных потребностей. Государственной и региональное регулирование сервисной деятельности. Проблемы регулирования сервисной деятельности на федеральном уровне. Формирование региональной кадровой политики малого предпринимательства в сервисной деятельности. Лицензирование видов и управление качеством услуг. Современной состояние и перспективные инновации в совершенствовании сферы сервиса.

3. САМОСТОЯТЕЛЬНАЯ РАБОТА СТУДЕНТА

Самостоятельная работа осуществляется в объеме 213 часов.

Видами СРС являются:

- изучение и конспектирование литературы по дисциплине;
- подготовка к семинарским занятиям;
- подготовка доклада и индивидуального задания.

Формами текущего контроля успеваемости являются

- собеседование по темам семинарских занятий;
- презентация доклада на семинарском занятии;
- письменный отчет по индивидуальному заданию.

4.ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ТЕКУЩЕГО КОНТРОЛЯ УСПЕВАЕМОСТИ И ПРОМЕЖУТОЧНОЙ АТТЕСТАЦИИ

(см. Фонд оценочных средств)

5. УЧЕБНО-МЕТОДИЧЕСКОЕ И ИНФОРМАЦИОННОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

5.1. Основная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год
1	2
1.	Романович, Ж.А. Сервисная деятельность : учебник / Ж.А. Романович, С.Л. Калачев ; под общ. ред. Ж.А. Романович. – 6-е изд., перераб. и доп. – Москва : Дашков и К°, 2018. – 284 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=496155 (дата обращения: 26.06.2020). – Библиогр.: с. 275-277. – ISBN 978-5-394-01274-7. – Текст : электронный.

2.	Сервисная деятельность : учебное пособие / В.А. Фурсов, Н.В. Лазарева, И.В. Калинин, О.А. Кудряшов ; Северо-Кавказский федеральный университет. – Ставрополь : Северо-Кавказский Федеральный университет (СКФУ), 2015. – 148 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=457959 (дата обращения: 26.06.2020). – Библиогр. в кн. – Текст : электронный.
----	---

5.2. Дополнительная литература

№ п/п	Автор (ы), наименование, место издания и издательство, год
1	2
1.	Охотина, Н.М. Сервисная деятельность : учебное пособие / Н.М. Охотина ; Поволжский государственный технологический университет. – Йошкар-Ола : Поволжский государственный технологический университет, 2016. – 116 с. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=459497 (дата обращения: 26.06.2020). – Библиогр.: с. 103-105. – ISBN 978-5-8158-1661-9. – Текст : электронный.
2.	Назаркина, В.А. Сервисная деятельность (схемы и таблицы) : учебное пособие / В.А. Назаркина, Л.Н. Стребкова ; Новосибирский государственный технический университет. – Новосибирск : Новосибирский государственный технический университет, 2015. – 104 с. : схем., табл. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=438415 (дата обращения: 26.06.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-7782-2796-5. – Текст : электронный. http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=573541 (дата обращения: 03.04.2020). – Библиогр. в кн. – ISBN 978-5-8353-2343-2. – Текст : электронный.
3.	Организация и планирование деятельности предприятий сервиса : учебное пособие / Т.Н. Костюченко, Н.Ю. Ермакова, Ю.В. Орел и др. ; Ставропольский государственный аграрный университет. – Ставрополь : Секвойя, 2017. – 138 с. : ил. – Режим доступа: по подписке. – URL: http://biblioclub.ru/index.php?page=book&id=485037 (дата обращения: 26.06.2020). – Библиогр.: с. 119-120. – Текст : электронный.

5.3. Базы данных, информационно-справочные и поисковые системы:

1. BOOK.ru [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://www.book.ru> (дата обращения: 20.08.2019).
2. MarketinG [Электронный ресурс]: база маркетинговой информации. – Режим доступа: <http://www.marketingbase.ru/>, свободный (дата обращения: 20.08.2019).
3. Polpred.com **Обзор СМИ** [Электронный ресурс]: сайт. – Доступ после регистрации излюбой точки, имеющей доступ к Интернету. – Режим доступа: <http://polpred.com> (дата обращения: 20.08.2019).
4. Виртуальная справочная служба Корпорации универсальных научных библиотек [Электронный ресурс]: международный проект. – Режим доступа: http://korunb.nl.ru/query_form.php, свободный (дата обращения: 20.08.2019).
5. КонсультантПлюс [Электронный ресурс]: официальный сайт. – Режим доступа: <http://www.consultan.ru>, свободный (дата обращения: 20.08.2019).
6. Научная библиотека РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс]: сайт. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru>, свободный (дата обращения: 20.08.2019).
7. Университетская библиотека ONLINE [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <http://biblioclub.ru/> (дата обращения: 20.08.2019).
8. Электронный каталог НБ РГУ имени С. А. Есенина [Электронный ресурс]: база данных содержит сведения о всех видах литературы, поступающих в фонд НБ РГУ имени

С.А. Есенина. –Рязань, [1990 -]. – Режим доступа: <http://library.rsu.edu.ru/marc>, свободный (дата обращения: 20.08.2019).

9. Юрайт [Электронный ресурс]: электронная библиотека. – Доступ к полным текстам по паролю. – Режим доступа: <https://www.biblio-online.ru>(дата обращения: 20.08.2019).

5.4. Перечень ресурсов информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (далее – сеть «Интернет»), необходимых для освоения дисциплины

1. Научно-образовательный портал «Экономика и управление на предприятиях [Электронный ресурс] - Режим доступ <http://www.economuch.com/page/menedzhment/ist/ist>(дата обращения: 20.08.2019).
2. Кадровый менеджмент" [Электронный ресурс]-Режим доступа <http://www.hrm.ru/db/>(дата обращения: 20.08.2019).

5.5. Периодические издания

1. Вопросы экономики: теоретический и научно-практический журнал / учредители: НП Редакция журнала «Вопросы экономики», Институт экономики РАН. – 1929- – Москва, 2019 - . – Ежемес. – ISSN 0042-8736 – Текст : электронный // ООО «ИВИС». – URL: <https://dlib.eastview.com/browse/issues/6645/2018> (дата обращения: 30.01.2020).

2. Креативная экономика: научно-практический журнал / издатель : ООО Издательство «Креативная экономика». – 2007. - . – Москва, 2019.- . – Ежемес. – ISSN 1994-6929 – Текст: электронный // ЭБС Университетская библиотека ONLINE. – URL http://biblioclub.ru/index.php?page=journal_red&jid=561488 (дата обращения: 30.01.2020).

6. МАТЕРИАЛЬНО-ТЕХНИЧЕСКОЕ ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДИСЦИПЛИНЫ

6.1. Требования к аудиториям (помещениям, местам) для проведения занятий: лекционные аудитории, оснащенные видеопроеционным оборудованием, средствами звуковоспроизведения и экраном, оборудованные учебной мебелью; библиотека, имеющая учебные места для студентов, оснащенные компьютерной техникой с доступом к базам данных и сети Интернет; компьютерный класс, мультимедийный курс лекций.

6.2. Требования к оборудованию рабочих мест преподавателя и обучающихся: Видеопроектор, ноутбук, переносной экран. В компьютерном классе должны быть установлены средства MS Office: Word, Excel, PowerPoint и др.

6.3. Требования к специализированному оборудованию: отсутствуют

7. МЕТОДИЧЕСКИЕ УКАЗАНИЯ ДЛЯ ОБУЧАЮЩИХСЯ ПО ОСВОЕНИЮ ДИСЦИПЛИНЫ (МОДУЛЯ)

Вид учебных занятий	Организация деятельности студента
Лекция	Написание конспекта лекций: кратко, схематично, последовательно фиксировать основные положения, выводы, формулировки, обобщения; помечать важные мысли, выделять ключевые слова, термины. Проверка

	терминов, понятий с помощью энциклопедий, словарей, справочников с выписыванием толкований в тетрадь. Обозначить вопросы, термины, материал, который вызывает трудности, пометить и попытаться найти ответ в рекомендуемой литературе. Если самостоятельно не удастся разобраться в материале, необходимо сформулировать вопрос и задать преподавателю на консультации, на практическом занятии. Уделить внимание следующим понятиям: объекты и субъекты управления, планирование, организация, мотивация, контроль, коммуникации, управленческие решения, педагогический коллектив, инновации, качество.
Практические занятия (семинар)	Подготовка к каждому практическому занятию должна начинаться с ознакомления с планом семинарского занятия, который отражает содержание предложенной темы. Тщательное продумывание и изучение вопросов плана основывается на проработке текущего материала лекции, а затем изучения обязательной и дополнительной литературы, ресурсов Интернета, рекомендованных к данной теме. На основе индивидуальных предпочтений студент может самостоятельно выбрать тему доклада по проблеме семинара и подготовить по нему электронную презентацию. Если предусмотрено выполнение практического задания, то его необходимо выполнить с учетом предложенных рекомендаций преподавателя (устных или письменных). При подготовке к семинарским занятиям необходимо обратить особое внимание на самостоятельное изучение рекомендованной учебно-методической, научной литературы и электронных ресурсов. Конспектирование источников. Работа с конспектом лекций, подготовка ответов к контрольным вопросам, просмотр рекомендуемой литературы, электронных презентаций лекций и др.
Подготовка к зачету	При подготовке к зачету необходимо ориентироваться на конспекты лекций, рекомендуемую литературу, электронные ресурсы, данные о современных проблемах управления в сфере образования.

8. ТРЕБОВАНИЯ К ПРОГРАММНОМУ ОБЕСПЕЧЕНИЮ УЧЕБНОГО ПРОЦЕССА

1. Операционная система Windows Pro (договор №Tr000043844 от 22.09.15г.);
2. Антивирус Kaspersky Endpoint Security (договор №14/03/2019-0142 от 30/03/2019г.);
3. Офисное приложение LibreOffice (свободно распространяемое ПО);
4. Архиватор 7-zip (свободно распространяемое ПО);
5. Браузер изображений FastStoneImageViewer (свободно распространяемое ПО);
6. PDF ридер FoxitReader (свободно распространяемое ПО);
7. PDF принтер doPdf (свободно распространяемое ПО);
8. Медиа проигрыватель VLC media player (свободно распространяемое ПО);
9. Запись дисков ImageBurn (свободно распространяемое ПО);
10. DJVU браузер DjVu Browser Plug-in (свободно распространяемое ПО)